



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand
ประกาศการยางแห่งประเทศไทย

เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย

การยางแห่งประเทศไทย ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานในภารกิจและการบริการ ได้กำหนดให้มีการดำเนินกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วย การจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ การกำหนดมาตรการ/วิธีการ ในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยใช้หลักธรรมาภิบาล ที่ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้สามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น หรือคำติชมได้ โดยสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย และตอบสนองความต้องการได้หลากหลายช่องทาง และนำข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของ กยท. เพื่อให้เป็นไปตามคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรับบริการได้อย่างต่อเนื่อง จึงได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนของการยางแห่งประเทศไทย ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการยางแห่งประเทศไทย นโยบาย หรือจรรยาบรรณทางธุรกิจ

๑.๒ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ ได้อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของการยางแห่งประเทศไทย

๑.๓ เพื่อให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน นำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างเป็นระบบ และรวดเร็วสามารถแก้ไขปัญหา หรือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้อง ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๔ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสการกระทำผิด หรือเสนอข้อคิดเห็น หรือคำติชมผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

๒. ขอบเขต

นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนการมอบหมายผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนของส่วนงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในส่วนงาน เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง การประสานส่วนงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนตามภารกิจ การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไขปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของ กยท.

๓. คำนิยาม

กยท. หมายถึง การยางแห่งประเทศไทย

ผู้ว่าการ หมายถึง ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากการยางแห่งประเทศไทยโดยตรง หรือ ผ่านช่องทาง การสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการและเอกชนด้วย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ได้รับหรือส่งผลกระทบต่อเชิงบวกและเชิงลบ ต่อการยางแห่งประเทศไทย รวมทั้งองค์กร/ หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอนาคต

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ระบบงานที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลการดำเนินการ เกี่ยวกับการดำเนินการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับแจ้ง จนการดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ เป็นที่ยุติเรื่อง รวมถึงการนำข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงให้ตรงตาม ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เป็นศูนย์กลางของการยางแห่งประเทศไทยในการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยมีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ประชาชนทั่วไป องค์กรภาคีรัฐภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อที่การยางแห่งประเทศไทย

ผู้รับข้อร้องเรียน หมายถึง กรรมการการยางแห่งประเทศไทย ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย หัวหน้าส่วนงานทุกส่วนงาน และพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน แก้ไข ปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ ในสังกัดการยางแห่งประเทศไทย ทั้งที่อยู่ ณ สำนักงานใหญ่ และส่วนภูมิภาค

๔. ช่องทางรับข้อร้องเรียน

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๘ ช่องทาง ดังนี้

๑. ทางจดหมาย ส่งมาที่การยางแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เลขที่ ๖๗/๒๕ ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ ๑๐๗๐๐

๒. ผ่านเว็บไซต์การยางแห่งประเทศไทย (www.raot.co.th)

๓. ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๒๔๓๓-๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๑ , ๑๔๘ ติดต่อกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

๔. ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การยางแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ หรือส่วนภูมิภาค

๕. ผ่านทางสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๖. ผ่านระบบศูนย์ร้องเรียน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๗. ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทั่วประเทศ

๘. ช่องทางอื่น ๆ

ผู้ร้องเรียนควรระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพออันแสดงให้เห็นว่า มีเหตุอันควรเชื่อว่าเป็นการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการยางแห่งประเทศไทย นโยบาย หรือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของการยางแห่งประเทศไทยเกิดขึ้น

๕. ขอบเขตการร้องเรียน

คณะกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของการยางแห่งประเทศไทย รวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย ทุกกลุ่มของการยางแห่งประเทศไทย สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสตามช่องทางรับข้อร้องเรียน เมื่อมีข้อสงสัยหรือพบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหลักปฏิบัติที่ดีในเรื่องต่อไปนี้

๑. การกระทำที่ทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการยางแห่งประเทศไทย โดยทางตรง หรือทางอ้อม เช่น พบเห็นบุคลากรในองค์กรคิดสินบน รับสินบน เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชน
๒. การกระทำที่ผิดต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับของการยางแห่งประเทศไทย จนทำให้สงสัยว่า อาจจะเป็นช่องทาง หรือเป็นโอกาสในการทุจริต
๓. การกระทำที่ทำให้การยางแห่งประเทศไทย เสียผลประโยชน์ กระทบต่อชื่อเสียงของการยางแห่งประเทศไทย การกระทำที่ผิดกฎหมาย ผิดศีลธรรม หรือจรรยาบรรณทางธุรกิจ
๔. การฝ่าฝืนการปฏิบัติตามหลักการและแนวปฏิบัติของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และนโยบายต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน
๕. การไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน และอื่นๆ

๖. หลักเกณฑ์การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

เป็นการใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน
๒. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ e-mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องได้
๓. ให้ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการอย่างไร รวมไปถึงระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๔. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน เสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานการยางแห่งประเทศไทย และสามารถตรวจสอบได้
๕. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้ การยางแห่งประเทศไทยช่วยเหลือ หรือขจัดความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวข้อง หรืออยู่ในความรับผิดชอบ หรือภารกิจของการยางแห่งประเทศไทยโดยตรง
๖. การใช้บริการร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทยนั้น ทางส่วนงานที่เกี่ยวข้องต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้มีเจตนาสร้างความเสียหายให้หน่วยงาน และเพื่อสะดวกต่อการขอข้อมูลเพิ่มเติมประกอบเรื่องร้องเรียนนั้น อีกทั้งเพื่อแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบโดยตรง
๗. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน หรือ สอบสวนข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้างต้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน
๘. เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้
 - (๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา
 - (๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
 - (๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งเด็ดขาดแล้วนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทยว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือยุติเรื่อง เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗. กระบวนการดำเนินการ

ในการจัดการข้อร้องเรียน ได้กำหนดให้ส่วนงานเจ้าของเรื่องมีหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

๑. การยางแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในฐานะส่วนงานหลัก ที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนงานใด จากนั้นจัดส่งไปให้ส่วนงานที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินการและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน (ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวอาจขยายได้ตามความเหมาะสม) พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ทราบ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสรุปรายงานประจำเดือน ประจำไตรมาส และประจำปี เสนอผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทยเพื่อทราบต่อไป

๒. การยางแห่งประเทศไทยส่วนภูมิภาค เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว อยู่ในอำนาจการพิจารณาของส่วนงานหรือไม่ หากไม่อยู่ในอำนาจการพิจารณา ให้ส่งเรื่องให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อดำเนินการต่อไป หากอยู่ในอำนาจให้พิจารณาดำเนินการและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน (ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวอาจขยายได้ตามความเหมาะสม) พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการ ให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ทราบภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสรุปรายงานประจำเดือน ประจำไตรมาส และประจำปี เสนอผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย เพื่อทราบต่อไป

๘. มาตรฐานการดำเนินงาน

การตอบรับและการตอบกลับข้อร้องเรียน

กยท.จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ โดยส่วนงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียน เป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข จนกว่าจะได้ข้อยุติโดยเร็วที่สุด หรือภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่รับเรื่อง หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงแนวทางการป้องกันมิให้เกิดปัญหาการร้องเรียนในเรื่องเดิมซ้ำได้อีก

๙. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๑. กยท. จะคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดการเข้าถึงข้อมูลให้เฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องที่ร้องเรียนเท่านั้น ที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

๒. กยท. จะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยจะคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล ความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูลแหล่งข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

๓. ผู้ร้องเรียน ผู้ที่แจ้งข้อมูล แหล่งข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีสิทธิได้รับการชดเชยการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรม

๔. ผู้ได้รับข้อมูลเรื่องร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการสืบหาข้อเท็จจริง มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล รายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่ทางกฎหมายกำหนด

๑๐. การทบทวนนโยบายการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน

กยท.จะทบทวนนโยบายการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริต อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้งเพื่อให้นโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการซื้อร้องเรียนมีความสอดคล้องถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๙ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

อรอนงค์ อารินวงศ์

(นางสาวอรอนงค์ อารินวงศ์)

ประธานคณะอนุกรรมการการกำกับดูแลที่ดี
การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
และพัฒนากิจการเพื่อความยั่งยืน



(นายณกรณ์ ตรรกวิรพัท)

ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย